

## O TRATAMENTO DOS CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: O CASO DO FIM DA BANDA LARGA FIXA ILIMITADA

### THE CONFLICT TREATMENT IN THE CONSUMPTION RELATIONS: THE END OF UNLIMITED BROADBAND CASE

Charlise Paula Colet Gimenez<sup>1</sup>  
Thami Covatti Piaia<sup>2</sup>

**Sumário:** Considerações iniciais. 1 Origem: da arpanet à internet. 2 O ciberativismo por #hashtags. 3 Os conflitos das relações de consumo e as formas complementares para o seu tratamento. Considerações finais. Referências.

**Resumo:** A defesa do consumidor, a partir da Constituição Federal de 1988, é considerada como direito fundamental e um dos pilares estruturantes da ordem econômica no Brasil. Desse modo, considerando-se a garantia constitucional do consumidor, de um lado e, do outro, a vulnerabilidade das relações de consumo, caracterizadas pela hipossuficiência do consumidor, o presente artigo, por meio do método de abordagem indutivo, e método de procedimento socioanalítico, tem por objetivo abordar os conflitos decorrentes das relações de consumo, estudados a partir do caso do fim da banda larga fixa ilimitada no Brasil, e as formas adequadas e extrajudiciais para tratamento, as quais são consideradas formas consensuais e dialogadas que atendem satisfatoriamente os interesses dos envolvidos. Compreende-se, desse modo, que as relações de consumo, caracterizadas pela vulnerabilidade de uma das partes, provoca, quando ações unilaterais e opressoras são praticadas, a insatisfação e o descumprimento das necessidades de todos os envolvidos, razão pela qual a adoção de métodos de tratamento de conflitos, fundamentados na alteridade, na comunicação e na cultura de paz, contribuem para o empoderamento e autonomia dos conflitos, permitindo, assim, o atendimento eficaz e salutar nas relações de consumo.

**Palavras-chave:** Defesa do Consumidor. Relações de Consumo. Internet. Banda Larga. Tratamento dos Conflitos.

**Abstract:** The Consumer's Defense (Product and Service Liability) is, since the Federal Constitution of 1988, considered as a fundamental right and one of the foundations of the Brazilian economic order. Therefore, by considering the constitutional safeguard regarding consumers and the vulnerability in consumption relations given by the consumer's hypossufficiency, this paper, throughout the inductive approach and the social-analytical procedure, aims to study the conflicts resulting from the consumption relations, throughout the case of the end of unlimited broadband in Brazil. As well as the adequate alternative dispute resolutions to solve them,

<sup>1</sup> Doutora em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Professora do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Direito – Mestrado e Doutorado, e do Curso de Graduação em Direito, ambos da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, campus Santo Ângelo/RS. Coordenadora do Curso de Graduação em Direito da URI, campus Santo Ângelo/RS. Advogada. E-mail: [charliseg@santoangelo.uri.br](mailto:charliseg@santoangelo.uri.br).

<sup>2</sup> Doutora em Direito Pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Mestre em Direito pela Universidade Regional Integrada do alto Uruguai e das Missões (URI), Campus Santo Ângelo/RS. Graduada pela URI, capus Frederico Westphalen/RS. Professora do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* – Mestrado e Doutorado em Direito da URI, Campus Santo Ângelo. E-mail: [thamicovatti@hotmail.com](mailto:thamicovatti@hotmail.com).

which are considered consensual and dialogued means that may attend satisfactorily the parties interests. It is comprehended, thus, that the consumption relations, given the vulnerability of a party, provokes, when unilateral and oppressive solutions are practiced, the dissatisfaction and the unaccomplishment of the necessities of the whole. Which is why the adoption of alternative dispute resolutions, based upon the distinction of parties, communication and peace culture, contribute to the empowerment and autonomy of parties to solve their conflict, allowing, therefore, the efficacious and healthy care of consumptions disputes.

**Key-words:** Consumer's Defence. Consumption Relations. Internet. Broadband. Dispute Resolutions.

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Em consonância com os dados fornecidos pelo Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial 2016: dividendos digitais, o Brasil ocupa o quinto lugar em número de usuários de Internet no planeta, atrás da China, dos Estados Unidos, da Índia e do Japão. Ademais, o crescente número de conectados e o consequente surgimento de uma identidade *on-line*, faz com que atualmente uma significativa parcela da população divida seus dias entre os espaços *off-lines* e *on-lines* de convivência e representação.

Práticas rotineiras como trabalhar, estudar, pesquisar, namorar, viajar, comprar, vender, exportar, importar, expor produtos e divulgar serviços, sempre foram realizáveis e permitidas em ambos os espaços. Contudo, a humanidade nunca esteve tão disposta e preparada a praticar atos cotidianos de suas vidas, nos espaços *on-lines*. Nesse diapasão, percebe-se a importância da Internet na atualidade, como sendo algo imprescindível para as relações sociais, para a conexão das pessoas e para o desenvolvimento dos mercados e dos países. Para tanto, necessário ter-se garantido o acesso à Internet de qualidade, pagando um preço justo pelo serviço.

Na contramão dessa afirmativa, no primeiro semestre de 2016, divulgou-se a notícia que contrariava todas essas perspectivas: o fim da banda larga fixa ilimitada, atingindo, nesse sentido, milhões de usuários/consumidores de Internet no Brasil. Após a divulgação dessa pretensão, imediatamente manifestações pela Internet começaram a surgir, fazendo com que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), por parte da Superintendência de Relação com Consumidores – SRC, promulgasse, cautelarmente, por um período de noventa dias, uma medida estipulando que as empresas de telecomunicações se abstivessem de adotar práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia, ainda que tais ações encontrem previsão em contrato de adesão ou em plano de serviço, até o cumprimento cumulativo de determinadas condições, sob pena de multa diária. Na defesa da sociedade civil, registrou-se que a ação unilateral corroborou com a prática opressora e de exploração das pessoas, sendo contraditória a posição de uma entidade de defesa dos consumidores ao normatizar o referido término da banca larga ilimitada. A partir do exposto, o presente artigo, por meio do método de abordagem indutivo, e método de procedimento socioanalítico, objetiva abordar os

conflitos decorrentes das relações de consumo, caracterizados no estudo em tela pelo caso do fim da banda larga fixa ilimitada, e as formas adequadas e extrajudiciais para o seu tratamento mais humano.

A medida adotada pelo fim da banda larga ilimitada insere-se nas relações de consumo em que uma das partes, o consumidor, encontra-se em uma posição de hipossuficiência e vulnerabilidade, requerendo ações de proteção e, ao mesmo tempo, de empoderamento e autonomia para capacitá-lo a tratar os conflitos decorrentes do consumo. No entanto, observa-se que o modelo triádico – no qual um terceiro juiz, alheio a um conflito, encontrando-se acima das partes, profere uma decisão, por meio da jurisdição a ele conferida, determinando o ganhador e o perdedor do litígio –, perpetua as posições desiguais nas relações de consumo, reforçando, por vezes, as práticas abusivas ao mesmo tempo em que rechaça o atendimento das necessidades a serem atendidas no conflito, uma vez que no conflito judicializado, as pessoas perdem o seu rosto, sua identidade e tornam-se mudas.

Justifica-se, portanto, a abordagem ora proposta de superação do modelo *retro* descrito e o reconhecimento de uma postura dicotômica, cujos conflitantes constroem suas respostas.

## 1 ORIGEM: DA ARPANET À INTERNET

A origem da Internet está vinculada a um projeto ousado, revolucionário e necessário para a época, nas palavras de Castells, imaginado na década de 1960 pelos guerreiros tecnológicos da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (a mítica DARPA) para impedir a tomada ou destruição do sistema norte-americano de comunicações pelos soviéticos, em caso de guerra nuclear (CASTELLS, 1999). Sem centro, autônoma e anônima, a ARPANET,<sup>3</sup> consoante apontam Malini e Antoun, era o diagrama ideal para proteger a informação do “inimigo vermelho”. Com o tempo, acabou sendo apropriada pela cooperação universitária, tornando-se uma outra coisa: um modelo radical de comunicação onde todos pudessem, pelo menos em tese, se comunicar com todos (MALINI; ANTOUN, 2013). De certa forma, foi o equivalente eletrônico das táticas maoístas de dispersão das forças de guerrilha, por um vasto território, para enfrentar o poder de um inimigo versátil e conhecedor do terreno (CASTELLS, 1999).

A Internet – criada originalmente como uma máquina de combate – era um dispositivo de monitoramento e controle. Mas foi tomada de assalto por micropolíticas estranhas, fazendo da rede um meio de vida e uma máquina de cooperação social, por intermédio da multiplicação de grupos de discussão na

---

<sup>3</sup> A Arpanet é o nome da rede militar que conectou, em 1969, quatro *campi* universitários, para que a comunicação de pacotes pudesse acontecer fazendo com que informações sigilosas e estratégicas circulassem, em nano pedaços, nos servidores universitários, de modo que em um dos pontos dessa rede elas fossem reunidas ao mesmo tempo em que pudessem estar em lugar nenhum.

USENET<sup>4</sup> e nas BBSs<sup>5</sup> (de quem as redes atuais se originam), tornando a então ARPANET um dispositivo de produção de relações, de afetos, de cooperação e trocas de conhecimentos micropolíticos, e não apenas um meio de transporte de informações científicas, financeiras e militares (MALINI; ANTOUN, 2013, p. 17).

Depois de 1969, as redes da sociedade civil se tornaram tão maiores que as militares, que a ARPANET foi dividida em duas em 1983. De um lado, uma rede fechada e segura: a rede MilNet, para fins militares. De outro, a Arpanet-Internet [...]. Ambas funcionando numa “arquitetura de resistência”: descentralização, anonimato e autonomia (MALINI; ANTOUN, 2013, p. 250).

No ano de 1984, a rede global de computadores foi nomeada de *Internet Protocol* (IP). Como bem enfatizam Malini e Antoun, não se trata, portanto, de ver em 1984 um momento moral da Internet. Ou seja, ver a primeira rede, a militar, como bélica, e a segunda, a científica, como a difusão da cooperação social. Na verdade, acentuam os autores, a formação de classe que agita a rede – misturando os ativistas da contracultura aos pesquisadores universitários e aos militares do Departamento de Defesa Americano – faz a Internet viver, desde o seu início em 1969, uma tensão constante de diferentes movimentos e poderes (MALINI; ANTOUN, 2013, p. 18). Essa é a característica principal da Internet, que a acompanha desde sua origem.

É provável que o fato de a constituição desse paradigma ter ocorrido nos EUA e, em certa medida, na Califórnia e nos anos 70, tenha tido grandes consequências para as formas e a evolução das novas tecnologias da informação. Por exemplo, apesar do papel decisivo do financiamento militar e dos mercados nos primeiros estágios da indústria eletrônica, da década de 1940 à de 1960, o grande progresso tecnológico que se deu no início dos anos 70 pode, de certa forma, ser relacionado à cultura da liberdade, inovação individual e iniciativa empreendedora oriunda da cultura dos *campi* norte-americanos da década de 1960 (CASTELLS, 1999, p. 43).

Princípios como cooperar e criar conhecimento de maneira colaborativa, partindo do livre acesso à informação, portanto, são valores que procedem do entorno universitário no qual se desenvolveram, destaca Himanen (2002). Este parentesco com o modelo acadêmico de investigação não é acidental: a transparência pode ser considerada um legado que os *hackers*<sup>6</sup> receberam da universidade. Assim, “a rede foi criada para compartilhar, cooperar e criar conhecimento de maneira

---

<sup>4</sup> Usenet: primeira plataforma popular de conversação online na história da rede e a fundadora da relação “muitos-muitos” como modelo do diagrama de comunicação através da Internet.

<sup>5</sup> *Bulletin Board System*.

<sup>6</sup> En el centro de nuestra era tecnológica se hallan unas personas que se autodenominan hackers. Se definen a sí mismos como personas que se dedican a programar de manera apasionada y creen que es un deber para ellos compartir la información y elaborar software gratuito. No hay que confundirlos con los crackers, los usuarios destructivos cuyo objetivo es el de crear virus e introducirse en otros sistemas: un hacker es un experto o un entusiasta de cualquier tipo que puede dedicarse o no a la informática” (HIMANEN, 2002, p. 02).

colaborativa a partir do livre acesso à informação” (TASCÓN; QUINTANA, 2012, p. 19). Tanto os pesquisadores como os *hackers* sabem por experiência que a ausência de estruturas rígidas é uma das razões pelas quais o seu modelo é tão poderoso. Os *hackers* e os pesquisadores começam se dedicando à sua paixão e logo depois passam a trabalhar em rede com outras pessoas que compartilham do mesmo sentimento (HIMANEN, 2002, p. 48).

Dessa forma, se percebe que a origem da Internet, vinculada a um projeto ousado, revolucionário e necessário para a época, desenvolvida por especialistas defensores do acesso ao conhecimento, do compartilhamento de informações, da criatividade, da liberdade e da descentralização do poder, se orienta por esses princípios, devendo, assim, continuar sendo. Nesse sentido, compreende-se que acesso à internet não se resume apenas aos dados, mas inclui a preservação da expressão de cidadania, expressa na inclusão social, razão pela qual requer políticas claras para sua consecução, cuja face nessa seara se traduz em inclusão digital (SANTOS, 2016).

Dessa forma, questiona-se se as atuais mobilizações sociais, conectadas às novas tecnologias, teriam efeitos sobre as políticas contemporâneas, agindo como instrumentos ativos, ou se são apenas mais um meio de compartilhamento imediato de informações e reivindicações.

## 2 O CIBERATIVISMO POR #HASHTAGS

Por ser um espaço de representação da democracia e da participação, [...] poucas vezes a concepção de uma tecnologia engajou tanto o caráter político quanto a da Internet. A coincidência não é fortuita. É em São Francisco que a juventude americana vive a efervescência do “*Summer of Love*”, em 1967, que um ano mais tarde, Doug Engelbart, diretor do *Stanford Research Institute* (CARDON, 2012, p. 07),

realiza a “mãe de todas as demonstrações matemáticas” mostrando às pessoas como a comunicação entre dois computadores pode “aumentar a inteligência humana.” Certamente o público presente na demonstração não se assemelhava aos *hippies* daquela época. Apesar da diferença, compartilhava a mesma aspiração de reconstruir a sociedade “por baixo” reforçando a autonomia dos indivíduos (CARDON, 2012, p. 07).

Observa-se que a Internet valorizaria os indivíduos e a livre iniciativa; subverteria a autoridade; transformaria em bem comum aquilo que outros gostariam de privatizar, e assim por diante, aponta Cardon (2012). No entanto, tentar atribuir-lhe um lugar específico no jogo político é inútil: sua forma é inclassificável. Tem-se que o seu desenvolvimento altera a concepção e a prática da democracia, pois a Internet estimula todas as experiências que ultrapassam o limiar entre representantes e representados: deliberação ampliada, auto-organização, implementação de coletivos transnacionais, socialização do saber, desenvolvimento de competências críticas etc.

Assim, compreende-se que a Internet não é uma mídia como as outras. Muitos gostariam de inseri-la em uma cronologia que começaria com a imprensa e seguiria com o rádio e a televisão. A Internet seria de alguma forma o resultado natural da evolução das mídias de massa, pois consegue associar o texto, o som e a imagem no formato digital da multimídia.

Mas essa concepção, que encadeia temporalmente os grandes suportes de informação, é excessivamente simplista. Ela transpõe preguiçosamente para a Internet modelos que foram forjados no mundo das mídias tradicionais: uma prática do controle editorial, uma economia da raridade, uma concepção passiva do público. Bastaria dominar esta jovem mídia rebelde para que se perpetuassem os modelos econômico, cultural e político estabelecidos ao longo do século XX (CARDON, 2012, p. 02).

A Internet não é um formato de mídia tradicional, [...] como muitos aprenderam à sua custa –, a Web não se deixa domesticar facilmente. Na compreensão de Cardon (2012), ela inventa formas inéditas de compartilhamento de saber, de mobilização coletiva e de crítica social. Não distribui o valor aos produtores de conteúdo tradicionais, mas sim a novos atores capazes de organizar os fluxos do tráfego de internautas. Desse modo, [...] a Internet não se deixa aprisionar na concepção tradicional que criamos para nós das mídias de massa (CARDON, 2012, p. 02). Com a emergência do ciberespaço (ambientes virtuais comunitários e participativos de grupos de discussões), a comunicação distribuída suporta uma série de ativismos [...] (MALINI; ANTOUN, 2013, p. 19-20).

O aparecimento do ciberativismo – numa versão *hacker* e comunitária – rompe com o próprio ativismo social que se realizava até então no campo da comunicação social. Na época, a “guerrilha midiática” acontecia com a produção da contrainformação usando o meio da radiodifusão (rádio, especialmente). Com a invenção do ciberespaço, a guerra de informação ocorre de modo subterrâneo, entre aqueles que possuem centrais de comunicação mediadas por computadores (MALINI; ANTOUN, 2013, p. 19-20).

Assim, no período atual, pela existência de um ciberativismo atuante e pela característica reticular da formação da sociedade, Di Felice enfatiza que a conexão e o acompanhamento em tempo real dos acontecimentos, através do acesso às redes de informações, possibilita, ao lado do acesso à dimensão informativa, a conexão e o compartilhamento das diversas reações emotivas, gerando um particular tipo de sensibilidade conectiva, bem diferente das dimensões opinativas racionais da esfera pública moderna (DI FELICE, 2016).

Exemplo da força dessa conexão e indignação pelo ciberativismo aconteceu no Brasil, no primeiro semestre de 2016, quando os usuários/consumidores de Internet foram surpreendidos por uma notícia que os insurgiu: o fim da banda larga fixa ilimitada (UOL, 2016). Após a divulgação dessa pretensão, imediatamente, manifestações na própria rede começaram a surgir, na forma de petições *on-lines*, contra o Limite na Franquia de Dados na Banda Larga Fixa (AVAAZ.ORG, 2016) com milhões de assinaturas, além de reclamações na rede, contendo as

*hashtags*#ImpeachmentDaAnatel,#InternetJusta, #ForaInternetLimitada, por centenas de milhares de vezes, protestando contra a proposta das empresas de telecomunicações e contra o posicionamento da Anatel.

A pressão organizada pela opinião pública na web foi tão significativa que as empresas de telecomunicações, momentaneamente, suspenderam suas pretensões. Sobre essas manifestações em rede e seu poder de alcance e decisão, sustenta-se que ao conectar não apenas pessoas, mas todos os tipos de superfícies, permite-se o advento de uma ecologia que torna inseparáveis de todos os tipos de materialidades e acontecimentos (DI FELICE, 2016).

Na mesma orientação, tem-se o Relatório Analítico da Ouvidoria da Anatel, elaborado pelo ouvidor Aristóteles dos Santos, e publicado em agosto de 2016:

[...] a Medida Cautelar adotada pela Anatel, é necessário reconhecer, foi insuficiente e inadequada em face da relevância da questão. E frente à repercussão negativa da decisão cautelar, a Agência se viu obrigada a rever sua posição inicial e determinar que por tempo indeterminado nenhuma limitação de acesso à internet seria imposta aos consumidores e que a decisão sobre o tema seria tomada pelo colegiado da Anatel, ou seja, pelo Conselho Diretor (SANTOS, 2016).

O prazo de noventa dias, estipulado em abril de 2016, para que as empresas de telecomunicações se adaptassem às exigências estipuladas pela Anatel, expirou. Tem-se, nessa ótica, que a Internet, além de um espaço *on-line* de convivência e representação, garante desde sua origem, a liberdade e a criatividade como princípios basilares, tanto assim que no momento em que os usuários/consumidores brasileiros se indignaram e se revoltaram com a tentativa de acabar com a banda larga fixa ilimitada, usaram a própria internet como uma esfera participativa de democracia, apresentando um novo modelo de cidadania insurgente: a golpe de *hashtags*! (DI FELICE, 2016).

Compreende-se, a partir do exposto, que tais mudanças na prestação de serviços exigem não somente previsão em lei, mas respeito aos direitos do consumidor, cuja proteção encontra-se assegurada na Constituição Federal de 1988, em seus artigos 5º, inciso XXXII,<sup>7</sup> e 170,<sup>8</sup> e na Lei 8.097/90 (Código de Defesa do

<sup>7</sup> XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; [...].

<sup>8</sup> Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I – soberania nacional;

II – propriedade privada;

III – função social da propriedade;

IV – livre concorrência;

V – defesa do consumidor;

VI – defesa do meio ambiente;

VI – defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003)

VII – redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII – busca do pleno emprego;

Consumidor), em especial, no artigo 6º, o qual estabelece os direitos do consumidor, destacando-se, desse modo, o inciso V: “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosa [...]”, além da legislação que regula a Internet no Brasil, o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14), que em seu artigo 7º preceitua que o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: IV – não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; V – manutenção da qualidade contratada da conexão à internet.

Tem-se, nesse sentido, a violação aos direitos do consumidor, o qual, de acordo com o artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, considera-se aquele que adquire produto ou serviço como destinatário final, cujo conceito é expressado abaixo:

[...] é aquele que adquire certo bem ou serviço para seu uso, não tendo a pretensão de utilizá-lo como bem de produção. Quanto à pessoa física se compra um bem para utilizá-lo como consumidor final, o enunciado legal acima transcrito se aplica de imediato: ela é consumidora. Entretanto, no que tange à pessoa jurídica, é preciso fazer a ressalva que somente será consumidora se o bem adquirido não servir como insumo ou meio para a sua produção que será colocada no mercado novamente (BELLINI JUNIOR, 2006, p. 64).

Insere-se, nesse conceito, o usuário de internet, cujo fim da banda larga ilimitada acarreta na violação às relações de consumo, considerada, inclusive, a sua vulnerabilidade diante do fornecedor. Ou seja, observa-se que a medida fragiliza e enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo, o que exige a proteção do Direito do Consumidor (MARQUES; BENJAMIN; BESSA, 2010, p. 87). Vislumbra-se, nesse rumo, a vulnerabilidade do consumidor, o qual, ao adquirir ou utilizar determinado serviço ou produto, tem a presunção de que é destinatário final e, portanto, consumidor vulnerável, justificando sejam adotadas as normas de proteção ao consumidor.

Trata-se, desse modo, de garantias que orientam e instrumentalizam as relações de consumo, as quais, uma vez violadas, permitem seja reparado o lesado, por meio de órgãos de proteção ao consumidor, como o Procon, ou, pela forma mais utilizada, por meio da ação judicial. No entanto, o modelo triádico, cuja decisão decorre de um terceiro alheio ao conflito, e acima dos envolvidos, descumpra com os preceitos constitucionais acima indicados e corrobora com ações unilaterais. Insere-se, nesse contexto, a necessidade da adoção de formas de tratamento dos conflitos, fundamentadas no diálogo, na alteridade e na cultura de paz, para atender

---

IX – tratamento favorecido para as empresas brasileiras de capital nacional de pequeno porte;

IX – tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995)

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.



adequadamente os conflitos decorrentes de relações de consumo, o que será a seguir abordado.

### 3 OS CONFLITOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E AS FORMAS COMPLEMENTARES PARA O SEU TRATAMENTO

O estudo dos meios complementares de tratamento adequado de conflitos justifica-se pela cultura moderna de judicialização do conflito, em especial no Brasil, a partir do exaurimento do modelo tradicional de intervenção do terceiro juiz, e a necessidade de concretização da política pública de tratamento adequado de conflitos a partir de métodos autocompositivos.

Apresentam-se, assim, os mecanismos consensuais de tratamento de conflito, os quais, ao invés de delegar o poder da resposta, aproximam os envolvidos do poder de geri-los, caracterizando-se pela proximidade, oralidade, ausência ou redução de custos, rapidez e negociação (MORAIS; SPENGLER, 2012).

São diversos os métodos que objetivam a autocomposição do conflito, dentre eles encontram-se a negociação; a mediação; e a conciliação. Além desses, outros mecanismos, a partir da experiência norte-americana, podem ser indicados: avaliação neutra prévia; avaliação neutra pericial; assistente neutro; esclarecedor de questões de fato (*fact-finder*); conselheiro especial (*special master*) e o julgamento simulado (*mini-trial*), dentre outros. No entanto, nem todos os meios adequados de tratamento de conflitos são autocompositivos. Há, nesse sentido, a arbitragem, método heterocompositivo, com diversas variações: mediação/arbitragem; arbitragem/mediação; *high-low*; perícia arbitral e *rent a judge* (CALMON, 2015).

No presente estudo, abordar-se-ão a negociação, a conciliação e a arbitragem como expressões do movimento ADR. Destaca-se a escolha de tais métodos em razão do objeto de estudo: relações de consumo. Assim, os métodos ora analisados apresentam as características mais adequadas a tais conflitos.

A negociação,<sup>9</sup> considerada como o primeiro método de tratamento de conflito, caracteriza-se por permitir que as próprias partes envolvidas no conflito alcancem a solução, sem o auxílio de uma terceira pessoa<sup>10</sup> (LUCHIARI, 2012). “Na negociação, [...], apenas as partes em conflito buscam, por elas mesmas, a solução da dissidência” (SALES, 2004, p. 36). O método ora em estudo deve produzir um acordo sensato, se houver possibilidade de acordo; da mesma forma, deve ser eficiente e deve aprimorar o relacionamento entre as partes (FISCHER; URY; PATTON, 1994). O cumprimento do acordo não é obrigatório e as partes são livres para firmá-lo. No entanto, se for eficaz, por conseguinte, será naturalmente cumprido (SALES, 2004).

---

<sup>9</sup> Consoante estabelece Garcez (2013, p. 29), “a palavra “negociação” é associada às vezes a “negócio” da qual seria derivada. Etimologicamente, porém, *negotium* não designa especificamente o comércio, mas sim o conceito de atividade, utilidade, a negação do ócio, da desocupação ou inatividade”.

<sup>10</sup> Para Calmon (2015, p. 105), “negociação é o mecanismo de solução de conflitos com vistas à obtenção da autocomposição caracterizado pela conversa direta entre os envolvidos sem qualquer intervenção de terceiro como auxiliar ou facilitador”.

Trata-se de uma atividade inerente à condição de ser humano, a qual pode ser pessoal e informal, fazendo parte da natural convivência no tecido social. Consiste em um método direto e eficiente porque preserva a autoria das partes que por meio do diálogo objetivam alcançar uma decisão conjunta (GARCEZ, 2013).

A partir dos estudos de negociação desenvolvidos pela Faculdade de Direito da Universidade de Harvard (*Program on Mediation*), compreende-se que uma boa negociação requer: a) a separação das pessoas do problema; b) a concentração nos interesses e não nas posições que ocupam ou se encontram; c) a criação de uma variedade de possibilidades antes da decisão padrão; e d) um objetivo que dê sustentação ao resultado<sup>11</sup> (SALES, 2004). Da mesma forma, há três modelos de negociação. A negociação distributiva ou “barganha de posições” se baseia nas posições apresentadas pelas partes, as quais fazem concessões a partir delas que permitem a obtenção de um acordo. Por sua vez, a negociação integrativa considera a ampliação dos ganhos possíveis, razão pela qual se aplica em casos com mais de um objetivo a alcançar. A seu turno, a negociação por princípios, cooperativa ou colaborativa, modelo proposto pela Universidade de Harvard, realiza a negociação a partir dos reais interesses das partes, tratando o processo como uma experiência colaborativa para a solução comum (LUCHIARI, 2012). Ou seja, é definida como um “meio básico de conseguir o que você necessita de outras pessoas ou como um processo de comunicação de ida e volta com o propósito de chegar a uma decisão conjunta” (CALMON, 2015, p. 108).

A negociação traduz-se na habilidade fundamental para a implantação bem-sucedida da maioria dos métodos complementares de tratamento de conflitos, e o seu conhecimento prático-teórico, aumenta a eficiência na operacionalidade do processo, dos procedimentos, das normas éticas e do comportamento (KEPPEN; MARTINS, 2009).

Por sua vez, a conciliação,<sup>12</sup> enquanto método autocompositivo, apresenta-se como a atividade desenvolvida para incentivar, facilitar e auxiliar as pessoas em conflito – partes – a chegarem a um acordo, a partir da postura ativa do conciliador, o qual manifesta sua opinião e faz proposições para alcançar os termos do acordo<sup>13</sup> (CALMON, 2015). Significa, portanto, que o conciliador<sup>14</sup> não se limita apenas a

---

<sup>11</sup> Nesse rumo, adicionam Fisher, Ury e Patton (1994, p. 58-59) que o “problema básico de uma negociação não está nas posições conflitantes, mas sim no conflito entre as necessidades, desejos, interesses e temores de cada lado. [...] seus interesses são aquilo que fez com que você decidisse dessa forma”.

<sup>12</sup> Para Luchiari (2012, p. 15), “a conciliação é o método de solução de conflitos no qual um terceiro imparcial, que domina a escuta, sem forçar as vontades dos participantes, investiga apenas os aspectos objetivos do conflito e sugere opções para sua solução, estimulando-os à celebração de um acordo”. Já Morais e Spengler (2012, p. 173) conceituam conciliação como “um instituto que tem por objetivo chegar voluntariamente a um acordo neutro e conta com a participação de um terceiro – conciliador – que intervém, podendo inclusive sugerir propostas para fins de dirigir a discussão”.

<sup>13</sup> A conciliação classifica-se em pré-processual ou processual. Considera-se pré-processual aquela que ocorre sem a existência de um processo judicial prévio, mas realizada no âmbito do Poder Judiciário, a fim de evitar o ajuizamento de uma demanda. A conciliação processual, por outro lado, ocorre concomitantemente ao processo e é desenvolvida no ambiente judicial, pelo próprio juiz da causa ou por um conciliador (CALMON, 2015, p. 142-143).

<sup>14</sup> De acordo com Cahali (2012, p. 40), “[...] a criatividade deve ser um dos principais atributos do conciliador; dele espera-se talento na condução das tratativas na oferta de diversas opções de composição

auxiliar as partes a chegarem, por si próprias, a um acordo, mas aconselha e busca induzi-las para chegar ao resultado, fazendo-as divisar seus direitos de forma que possam decidir com maior celeridade (GARCEZ, 2013).

Na conciliação o objetivo está no acordo, ou seja, as partes, enquanto adversárias no conflito, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial ou, se já ajuizado, o seu trâmite. O conflito resolvido é aquele exposto, não cabendo ao conciliador apreciá-lo com profundidade (SALES, 2004). Nos casos em que não existe um relacionamento duradouro e continuado entre as partes, tendo o objeto do litígio exclusivamente material, ainda que o acordo não atinja todos os seus interesses e necessidades, a técnica de tratamento de conflitos mais adequada é a conciliação,<sup>15</sup> razão pela qual se indica as relações de consumo (LUCHIARI, 2012). Nessa ótica, quando não há relacionamento entre as partes ou em relacionamentos circunstanciais (por exemplo, compra e venda casual), a conciliação apresenta-se como meio satisfatório para o tratamento do conflito (SALES, 2004).

Em alguns países, como nos Estados Unidos da América, a conciliação tem sido absorvida pela mediação, o que contribui para a dificuldade de separação entre os dois métodos autocompositivos (LUCHIARI, 2012). Ademais, percebe-se a carência na distinção entre ambas na Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça brasileiro, a qual implantou a política nacional de tratamento de conflitos, introduzindo a mediação e a conciliação como métodos adequados e complementares ao tratamento do conflito, porém deixou de diferenciá-los, provocando, na prática, a confusão entre os dois institutos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

No Brasil, a conciliação tem previsão legal no artigo 3º do Código de Processo Civil de 2015<sup>16</sup> (vigente a partir de 18 de março de 2016), determinando a busca pela conciliação em todas as demandas judiciais.<sup>17</sup> Por outro lado, tem-se o conciliador privado, cuja previsão reside na Lei n. 9.958/00, sendo eleito pelos trabalhadores das empresas para compor comissões intersindicais de conciliação,

---

equilibrada, para as partes escolherem, dentre aquelas propostas, a mais atraente à solução do conflito. Destaque-se, portanto, que o conciliador efetivamente faz propostas de composição, objetivando a aceitação pelas partes e a celebração do acordo. A apresentação de propostas e a finalidade de obter o acordo são, pois, duas características fundamentais da conciliação”.

<sup>15</sup> Nesse sentido, observa-se o artigo 165 do Código de Processo Civil: [...] “§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem”.

<sup>16</sup> Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial [...].

<sup>17</sup> A Lei n. 13.105/05, que instituiu o Novo Código de Processo Civil, com entrada em vigor a partir de 18 de março de 2016, estabelece em seu artigo 165 que: “Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. § 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem”.

com a finalidade de conciliar previamente os conflitos individuais do trabalho. Os Juizados Especiais Cíveis, criados pela Lei n. 9.099/95, têm por objetivo a conciliação em causas com valor não superior a 40 salários mínimos (causas de menor complexidade), estabelecendo o artigo 21 da referida lei que após aberta a sessão da audiência, o juiz togado ou leigo esclarecerá as vantagens da conciliação, e mostrará os riscos e as consequências do litígio (GARCEZ, 2013).

A seu turno, a abordagem da arbitragem enquanto estratégia de controvérsias requer um resgate de suas origens no processo civil romano da época pré-clássica, pois o árbitro moderno remonta ao juiz privado romano (*iudex*) e o compromisso arbitral a *litis contestatio*. A história revela que a arbitragem tem registros desde a Antiguidade, encontrando-se sua presença nos povos gregos (Tratado de Paz entre Esparta e Atenas de 445 a.C.) e nos povos romanos, os quais empregavam nas relações particulares. A arbitragem romana tem grande semelhança com os princípios constantes nas leis-padrão no instituto atual. Por sua vez, o Brasil tem a arbitragem legalmente instituída desde a colonização portuguesa, sendo primeiramente prevista nas Ordenações Filipinas, seguida pelo Código Comercial Brasileiro de 1850, Lei n. 1.350/1866 e Código Civil de 1916. Ainda, destaca-se a presença da arbitragem nos Códigos de Processo Civil de 1939 e 1973, estando atualmente concretizada na Lei n. 9.307/96 (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Na Carta Magna brasileira, o instituto da arbitragem consagrou-se inicialmente na Constituição de 1946, sendo repetido na de 1967; EC 1969, e atualmente na de 1988. No plano internacional, verifica-se um crescimento decorrente da globalização econômica, o que contribuiu para revestir de importância os juízos arbitrais. Assim, a arbitragem teve como marco a aderência aos tratados e convenções internacionais, e a partir disso o Brasil se tornou mais receptivo ao instituto. A Lei n. 9.307/97,<sup>18</sup> portanto, substituiu o ineficiente modelo de “juízo arbitral”, revestindo-o de caráter atual, disciplinando a convenção de arbitragem, a manifestação de vontade, adaptou o novo diploma aos textos legais conexos, explicitou o acesso ao Judiciário aos eventualmente prejudicados, a eficácia dos tratados internacionais e a postura ética dos árbitros. Destaca-se que a entrada em vigor da referida lei representou uma transformação que adveio em grande parte da sua importância diante das relações comerciais internacionais, modificadas pelo cenário mundial econômico, particularmente pela transnacionalização da economia e pela construção de blocos supranacionais.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> O Projeto de Lei n. 7108/14, de autoria do Senador Renan Calheiros, transformado em Lei Ordinária n. 13.129/15, “altera a Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, e a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem e dispor sobre a escolha dos árbitros quando as partes recorrem a órgão arbitral, a interrupção da prescrição pela instituição da arbitragem, a concessão de tutelas cautelares e de urgência nos casos de arbitragem, a carta arbitral, a sentença arbitral e o incentivo ao estudo do instituto da arbitragem; e revoga dispositivos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996” (Lei 13.129/15).

<sup>19</sup> Nessa mesma linha, Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 92-93) assinalam que a Lei da Arbitragem trouxe significativas vantagens como: “(i) o reconhecimento da eficácia vinculante da convenção de arbitragem, ou seja, uma vez escolhida a arbitragem, não se pode ignorar a cláusula e levar o litígio ao Judiciário, sob pena de extinção do processo judicial, sem julgamento do mérito; (ii) a equiparação da sentença arbitral à sentença judicial, sem a necessidade de posterior homologação judicial da sentença proferida pelos árbitros. O julgamento na arbitragem não pode ser revisto pelo Judiciário”.

Nesse rumo, a arbitragem constitui-se em uma estratégia de extrema importância, para a qual o Estado confere “faculdades jurisdicionais”, como outorgar às decisões arbitrais força de coisa julgada, sem a necessidade de homologação das mesmas pelos tribunais estaduais<sup>20</sup> (MORAIS; SPENGLER, 2012). No entanto, destaca-se que embora a arbitragem seja um instrumento particular para tratamento do conflito, desenhada para satisfazer aos interesses das partes, ela “[...] contains the essential elements of court adjudication – proofs and arguments are submitted to a neutral third party who has the power to issue a binding decision”<sup>21</sup> (GOLDBERG; SANDER; ROGERS; COLE, 2012, p. 303).

Apontam-se os fatores gerais que inspiraram o despertar do interesse no instituto da arbitragem:<sup>22</sup> a) vícios da via judiciária – o afogamento do Poder Judiciário somado à morosidade desestimulam a resolução de conflitos perante a Justiça tradicional; b) crescente complexidade dos negócios – reflexo da complexidade das relações sociais, o que exige/requer possibilidade/necessidade de utilização de pessoal técnico que desfrute de idoneidade profissional, como perito árbitros; c) natureza do procedimento arbitral – diverso do Poder Judiciário, não sobre as suas inconveniências, o que lhe confere, em tese, rapidez, neutralidade, especialização, confidência, flexibilidade e baixo custo; d) certeza da aplicação da norma desejada – em decorrência de que as partes acordam acerca do direito aplicável; e) crescente facilidade da execução das sentenças arbitrais.

Conceitua-se arbitragem como o meio pelo qual o Estado, ao invés de interferir diretamente nos conflitos de interesses, impondo a sua decisão, permite que uma terceira pessoa o faça, a partir de um procedimento e da observação de regras mínimas, mediante uma decisão com autoridade idêntica à de uma sentença judicial. Dessa forma, as partes, ao optarem pela arbitragem, afastam a jurisdição estatal, e substituem por outra estratégia de tratamento de conflitos, reconhecida e regulada pelo Estado, permitindo a execução das decisões proferidas, bem como

---

<sup>20</sup> Nesse sentido, Keppen e Martins (2009, p. 81, p. 96) afirmam que “o modelo tradicional de arbitragem considera processo voluntário aquele em que as partes submetem um conflito a uma terceira pessoa imparcial que tomará a decisão. Este modelo é o resultado de um arranjo contratual selado antes do início da controvérsia, ou após o surgimento da mesma, onde a arbitragem será substituída pelos procedimentos judiciais formais”.

<sup>21</sup> Adicionam, ainda, Goldberg; Sander; Rogers; e Cole (2012, p. 304) que “arbitration differs from court adjudication, however, in that, unless the parties agree otherwise, the only pretrial discovery will be that mandated by the arbitrator. Additionally, the hearing is usually more informal than a court hearing, and the rules of evidence are not strictly applied”. Tradução livre: “a arbitragem se diferencia da adjudicação judicial que a única descoberta pré-julgamento será determinada pelo árbitro, exceto se as partes pactuarem de forma contrária. Em adição, a audiência é geralmente mais informação do que a judicial, e as regras no tocante às evidências/provas não são estritamente aplicadas”.

<sup>22</sup> Para Goldberg; Sander; Rogers; e Cole (2012, p. 214) destacam-se como vantagens da arbitragem em relação ao processo judicial: “[...] expertise of the decision maker; [...] finality of the decision; [...] privacy of the proceedings; [...] procedural informality; [...] speed” (Tradução livre: “especialização do tomador de decisões; finalidade da decisão; privacidade do procedimento; informalidade e celeridade”). As mesmas vantagens também são indicadas por Scavone Junior (SCAVONE JUNIOR, 2010, p. 17-18), quais sejam: a) especialização; rapidez; irrecorribilidade; informalidade; e confiabilidade.

sejam anuladas aquelas que não tenham observado um mínimo de regras exigidas pelo legislador (MORAIS; SPENGLER, 2012).<sup>23</sup>

O terceiro, denominado de árbitro,<sup>24</sup> o qual deverá ser um técnico ou especialista no assunto em conflito para exarar parecer e decidir a controvérsia, tem total confiança das partes, recebendo delas autoridade suficiente para impor uma solução satisfatória. O árbitro é o juiz de fato e de direito, e a decisão por ele proferida – a qual é soberana – não está sujeita a homologação ou passível de recurso no Poder Judiciário (SALES, 2004).

Indicam-se as seguintes características para a arbitragem: a) ampla liberdade de contratação – as partes definem o objeto de litígio e podem escolher até mesmo as regras de direito substantivo e adjetivo aplicável a ele; b) pode ser usada em qualquer controvérsia que envolva direito patrimonial disponível – tendo os envolvidos capacidade civil, podendo escolher livremente os árbitros a quem confiem para que deem tratamento ao litígio; c) permite ao árbitro disciplinar o procedimento caso não haja convenção neste sentido – permite uma maior celeridade no tratamento dos conflitos, bem como a exigência do sigilo do procedimento arbitral; d) transforma a sentença arbitral em título executivo judicial – o que a torna eficaz como sentença declaratória ou constitutiva (CAHALI, 2012; MORAIS; SPENGLER, 2012).

Para levar a efeito a arbitragem, as partes podem escolher uma entidade em funcionamento, dedicada à atividade arbitral, ou escolher um árbitro independente de uma instituição. Surge, portanto, a arbitragem avulsa ou *ad hoc* e a arbitragem institucional ou administrada – no modelo *ad hoc*, as partes definem o desenvolvimento da arbitragem, o qual poderá ser de direito ou de equidade, inclusive na escolha do árbitro para o caso; por sua vez, na arbitragem institucional, há uma instituição especializada em mediar e arbitrar litígios, com regulamento próprio e lista de árbitros, de conhecimento prévio das partes (CAHALI, 2012).<sup>25</sup>

Assim, de um lado, a arbitragem tem como vantagens: a) maior celeridade e menor custo em comparação ao processo judicial; b) execução do laudo arbitral fácil; possibilidade de continuar executando o objeto do litígio enquanto se busca

---

<sup>23</sup> Para Luchiani (2012, p. 16), “a arbitragem é uma técnica de solução de conflitos que pode ser utilizada apenas quando o litígio versa sobre direitos patrimoniais disponíveis. E se trata de um método heterocompositivo, pois nele, um terceiro imparcial (o árbitro ou um tribunal arbitral), escolhido pelas partes (pessoas físicas ou jurídicas), profere uma decisão, que vincula as mesmas”.

<sup>24</sup> De acordo com Morais e Spengler (2012, p. 242), o árbitro é toda pessoa maior e capaz que estando investido da confiança das partes é nomeado para tratar de um litígio prolatando uma decisão que permita a continuidade da relação entre as partes após o procedimento arbitral. A escolha do árbitro deve ser pautada pela imparcialidade, independência, competência, diligência e discrição.

<sup>25</sup> Morais e Spengler (2012, p. 225-227) apresentam outras espécies de arbitragem: 1) arbitragem de direito público e de direito privado – na primeira, a arbitragem é realizada entre estados, enquanto que na segunda os envolvidos são particulares; 2) arbitragem obrigatória e arbitragem voluntária – a diferenciação decorre da imposição ou não da arbitragem pelo Judiciário, o que não admite exceção; 3) arbitragem equitativa e arbitragem de direito – na primeira os árbitros são livres para decidir o litígio a eles submetido de acordo com o sentido comum, sem ter de manter-se unicamente na aplicação do direito, enquanto que na segunda há a previsão de que os árbitros decidirão em conformidade com os princípios estritamente jurídicos, julgando a partir do direito positivo; 4) arbitragem internacional e arbitragem nacional.

uma solução à controvérsia; c) desejo de manter as relações cordiais e de colaboração entre as partes, bem como a confidencialidade ou privacidade da controvérsia; d) facilitação da transação; e) evitar a submissão a tribunais estrangeiros, no caso da arbitragem internacional (GARCEZ, 2013). Por outro lado, elencam-se as seguintes desvantagens: a) pode ser mais moroso que a via judiciária; b) há a iminência de intervenção judiciária; c) em casos litigiosos de entendimentos extensivos, a arbitragem não é indicada; d) a carência de procedimentos rígidos pode dar margem a atos ilegítimos e imorais; e) ausência de neutralidade; e f) preexistência de ressentimentos entre as partes pode ser inconveniente diante da flexibilidade da arbitragem (MORAIS; SPENGLER, 2012).

No Brasil, ainda há a necessidade de concretizar o instituto da arbitragem enquanto meio complementar de tratamento de conflito, o qual, embora tenha sido instituído por lei muito mais tarde que nos demais países que utilizam o referido método, e recentemente sofrido alterações, ainda é muito lenta a concretização da arbitragem no cenário comercial/empresarial, ficando restrita a sua utilização no âmbito internacional e grandes empresas nacionais. Apesar de apresentar vantagens de celeridade, liberdade das partes, sigilo e confiança na escolha do árbitro, a arbitragem não se destina a todo e qualquer conflito. Deve ser visualizada enquanto meio complementar a ser somado à mediação, à conciliação e aos demais que têm por escopo o adequado tratamento do conflito.

O acesso à justiça não se dá apenas pelo acesso ao Poder Judiciário, mas na garantia de acesso a uma ordem jurídica justa, pressuposto de um Estado Democrático de Direito. Para o consumidor, diante da sua condição de vulnerabilidade e hipossuficiência, devem-se priorizar instrumentos contemporâneos que atendam à justiça e ao equilíbrio para os conflitos de consumo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As relações de consumo devem ser orientadas por práticas transparentes, não enganáveis, comparáveis, mensuráveis e adequadas ao perfil de consumo. Nesse contexto, insere-se a intenção de dar fim ao serviço de banda larga fixa ilimitada, sem a prévia participação e consulta a uma das partes da relação: consumidor. Sua manifestação somente ocorreu após o anúncio público de tal medida, gerando protestos e registros de oposição à proposta. Ao ser implementada, não somente é prática abusiva, como discriminatória, por excluir do consumo a parcela da população que não possui condições de acessar o produto na mesma proporção que a atual. Esse retrato revela-se como um conflito nas relações de consumo, restando clara a posição de vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor.

Assim, a adoção de métodos complementares de tratamento de conflitos, aqui retratados pela negociação e conciliação, formas autocompositivas, e pela arbitragem, forma heterocompositiva, pode alcançar a harmonia nas relações de consumo quando o consumidor for vulnerável diante dos fatores que extrapolam os limites da relação contratual de consumo, desenhada no presente estudo pela alteração da banda larga fixa ilimitada. Nesse sentido, o tratamento dos conflitos nas

relações de consumo se justifica pela necessidade de avançar na concretização de métodos complementares para tratamento de conflitos, garantindo o acesso a uma ordem jurídica justa, o que requer, portanto, seja compreendida e fomentada uma cultura de paz, de alteridade e resposta qualitativa, adequada às características de cada pessoa.

Os métodos ora apresentados criam um espaço de maior afetividade dos conflitos de consumo, respeitando a condição do consumidor, oportunizando não somente a reparação do dano material, mas a reconstrução da confiança, humanizando as relações de consumo, colocando-as acima dos interesses de mercado. Espera-se, desse modo, que o conflito aqui reproduzido possa ser tratado consideradas as necessidades de todos os envolvidos, oportunizando-se o diálogo e o consenso como instrumentos da tão almejada humanidade das relações econômicas e sociais.

## REFERÊNCIAS

BELLINI JUNIOR, Antonio Carlos. **A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do consumidor**. São Paulo: Servanda Editora, 2006.

BRASIL. **Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm) Acesso em: 05 out. 2016.

BRASIL. **Lei 9.307 de 23 de setembro de 1996**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9307.htm) Acesso em: 15 jan. 2016.

BRASIL. **Lei 12.965, de 23 de abril de 2014**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em: 30 ago. 2016.

BRASIL. **Lei 13.129 de 26 de maio de 2015**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm) Acesso em: 15 jan. 2016.

BRASIL. **Lei 13.105 de 16 de março de 2015**. Disponível em: < <http://>

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-)

[2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 15 jan. 2016.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015.

CARDON, Dominique. **A Democracia Internet: promessas e limites**. Trad. Nina Vincent e Tiago Coutinho. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012.



CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. A Era da Informação: economia, sociedade e cultura. v. 1. Trad. Ronei de Venancio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125 de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/resolucoespresidencia/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>. Acesso em: 05 out. 2016.

DI FELICE, Massimo. **A GOLPES DE HASHTAGS**. Disponível em: <http://alias.estadao.com.br/noticias/geral,a-golpes-de-hashtags,10000002579>. Acesso em: 20 ago. 2016.

**Era da banda larga fixa ilimitada acabou**, diz presidente da Anatel. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/04/1762387-era-da-banda-larga-fixa-ilimitada-acabou-diz-presidente-da-anatel.shtml>. Acesso em: 30 ago. 2016.

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**. Trad. Vera Ribeiro e Ana Luíza Borges. 2 ed. Rio de Janeiro: Imago, 1994.

GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios Alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

GARCEZ, José Maria Rossani. **ADRS: Métodos Alternativos de Solução de Conflitos**: análise estrutural dos tipos, fundamentos e exemplos na prática nacional/internacional. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

GOLDBERG, Stephen B.; SANDER, Frank E. A.; ROGERS, Nancy H.; COLE, Sarah Rudolph. **Dispute Resolution**. Negotiation, Mediation, and other Processes. 6. ed. New York: Aspen Publishers, 2012.

HIMANEN, Pekka. **La Ética del Hacker y el Espíritu de la Era de la Información**. Barcelona: Destino, 2002.

KEPPEN, Luiz Fernando Tomasi; MARTINS, Nadia Bevilaqua. **Introdução à Resolução Alternativa de Conflitos**. Negociação, Mediação, Levantamento de Fatos, Avaliação Técnica Independente... Curitiba: JM Livraria Jurídica, 2009, p. 81.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação Judicial**. Análise da realidade brasileira – origem e evolução até a Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça. Ana Pellegrini Grinover e Kazuo Watanabe (Coordenadores). Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MALINI, Fábio; ANTOUN, Henrique. **A Internet e a Rua**: ciberativismo e mobilização nas redes sociais. Porto Alegre: Sulina, 2013.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem**. Alternativas à Jurisdição! Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

**Posição da Anatel sobre limite na banda larga é 'inaceitável', diz OAB.**

Disponível em:

[http://www.gazetaonline.com.br/\\_conteudo/2016/04/noticias/dinheiro/3939429-posicao-da-anatel-sobre-limite-na-banda-larga-e--inaceitavel--diz-oab.html](http://www.gazetaonline.com.br/_conteudo/2016/04/noticias/dinheiro/3939429-posicao-da-anatel-sobre-limite-na-banda-larga-e--inaceitavel--diz-oab.html). Acesso em: 30 ago. 2016.

**Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial 2016: Dividendos Digitais.**

Disponível em: [http://www-](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/2016/01/13/090224b08405ea05/2_0/Rendered/PDF/World0developm0000digital0dividends.pdf)

[wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/2016/01/13/090224b08405ea05/2\\_0/Rendered/PDF/World0developm0000digital0dividends.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/2016/01/13/090224b08405ea05/2_0/Rendered/PDF/World0developm0000digital0dividends.pdf).

Acesso em: 10 jul. 2016.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SANTOS, Aristóteles dos. **Relatório Analítico Ouvidoria da Anatel**. Disponível em:

<http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=343764&pub=original&filtro=1&documentoPath=343764.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2016.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

TASCÓN, Mario; QUINTANA, Yolanda. **Ciberativismo: las nuevas revoluciones de las multitudes conectadas**. Madrid: Catarata, 2012.

**Vivo, GVT, OI, NET, Claro, Anatel, Ministério Público Federal: Contra o**

Limite na Franquia de Dados na Banda Larga Fixa. Disponível em:

[https://secure.avaaz.org/po/petition/Vivo\\_GVT\\_OI\\_NET\\_Claro\\_Anatel\\_Ministerio\\_Publico\\_Federal\\_Contra\\_o\\_Limite\\_na\\_Franquia\\_de\\_Dados\\_na\\_Banda\\_Larga\\_Fixa/?fYiIfb&pv=1](https://secure.avaaz.org/po/petition/Vivo_GVT_OI_NET_Claro_Anatel_Ministerio_Publico_Federal_Contra_o_Limite_na_Franquia_de_Dados_na_Banda_Larga_Fixa/?fYiIfb&pv=1). Acesso em: 30 set. 2016.

Recebido em 19.04.2017

Aceito em 04.05.2017